



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO - STI

Relatório de melhorias implementadas no processo prioritário após a Gestão de Riscos

## **1. Introdução**

A gestão de riscos consolidou-se como um componente indispensável para a governança, continuidade e segurança operacional dos processos críticos da administração pública. No âmbito desta unidade, a aplicação sistemática da análise de riscos foi direcionada ao processo prioritário do sistema institucional, permitindo a identificação preventiva de vulnerabilidades, ameaças e gargalos operacionais.

O objetivo fundamental desta abordagem estratégica foi mitigar a probabilidade de ocorrência de eventos adversos, minimizar impactos negativos sobre as rotinas e fortalecer de forma robusta a resiliência operacional de toda a infraestrutura tecnológica.

## **2. Histórico do Processo**

O processo prioritário sob análise desempenha um papel vital na sustentação e continuidade das atividades do ecossistema institucional SI3. Historicamente, este fluxo de trabalho já havia sido objeto de intervenções e ajustes técnicos pontuais em períodos anteriores.

Contudo, a evolução do cenário tecnológico e o surgimento de novos desafios cibernéticos e operacionais exigiram uma transição de uma postura puramente reativa para uma abordagem proativa. Diante disso, tornou-se imperativo aprimorar os mecanismos de controle interno, conformidade e resposta a incidentes, baseando-se no mapeamento histórico de pontos de melhoria nas rotinas estabelecidas.

## **3. Desafios, Resultados e Melhorias Observadas**

A avaliação inicial do processo revelou os seguintes desafios críticos que ameaçavam a estabilidade das operações:

- Elevada dependência operacional concentrada em um número restrito de colaboradores-chave;
- Ausência de automação em etapas repetitivas, aumentando a exposição a falhas humanas;
- Necessidade de otimização dos canais e protocolos de comunicação entre os

setores envolvidos.

A partir da implantação da Gestão de Riscos, foram alcançados resultados concretos através das seguintes ações:

- Desenvolvimento, homologação e execução de um plano de contingência estruturado;
- Disseminação de conhecimento e treinamento de novos servidores para descentralizar o conhecimento e reduzir a sobrecarga das equipes;
- Integração de ferramentas automatizadas para substituição de tarefas manuais críticas;
- Estabelecimento de protocolos claros e eficientes de comunicação interna intersetorial.

Como consequência direta dessas ações, observou-se uma série de benefícios substantivos consolidados na tabela abaixo:

| <b>Categoria de Benefício</b> | <b>Melhoria Prática Observada</b>                                                                                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tempo de Resposta</b>      | Redução drástica e otimização no tempo de resposta a incidentes e indisponibilidades.                                                                 |
| <b>Clima Organizacional</b>   | Alívio na sobrecarga de trabalho de pessoas-chave, mitigando riscos de transição (mesmo diante da escassez de servidores e necessidade de reposição). |
| <b>Segurança e Compliance</b> | Elevação significativa nos níveis de conformidade regulatória com normas de segurança da informação e planos de continuidade de negócios (PCN).       |

**4. Avaliação da Implementação**

A estratégia de implementação das melhorias propostas obteve pleno sucesso, caracterizada por uma excelente adesão cultural por parte dos servidores e pela integração fluida das novas rotinas automatizadas aos fluxos de trabalho diários. As auditorias e avaliações periódicas realizadas pela gestão demonstram de forma quantitativa uma redução contínua na incidência de riscos operacionais e um incremento linear na estabilidade do sistema.

## **5. Considerações Finais**

A adoção do processo de gestão de riscos desempenhou um papel transformador na evolução da governança interna da unidade. Ao permitir a identificação precoce e a mitigação assertiva de vulnerabilidades, o processo blindou a operação contra falhas críticas. As melhorias introduzidas geraram valor público tangível, assegurando a continuidade segura, transparente e altamente eficiente das operações sistêmicas da Superintendência.